

## Procedimiento y trámite tras la presentación de una PQR's

**ONE TELECOMUNICACIONES SAS** en cumplimiento del ordenamiento vigente le informa a cada uno de sus clientes lo siguiente:

**¿Qué se entiende por PQR?** Una PQR es toda expresión de la voluntad que radique o manifieste un usuario de los servicios de telecomunicaciones que oferta y presta nuestra compañía entre las que contamos: 1. Petición Solicitud de servicios y/o de información en relación con los servicios que prestamos. Todo tipo de afirmación del usuario que tenga relación con sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones. 3. Toda Queja o Reclamo que presente el cliente en torno a la prestación de los servicios contratados con este operador y/o el ejercicio de sus derechos. 4. Todo Recurso mediante el que el usuario ponga en nuestro conocimiento su inconformidad en torno a una decisión tomada por este operador frente a una queja o solicitud presentada y que este relacionada con todo tipo de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y/o facturación o cobro y el usuario pretenda puede ser presentada bien sea a través del recurso de reposición ante este operador y/o en forma subsidiaria a traves del recurso de apelación ante Superintendencia de Industria y Comercio para que esta decisión revise la decisión de este operador.

**¿Cuál es el proceso para radicar una PQR ante ONE TELECOMUNICACIONES SAS?** Todo usuario puede radicar una PQR en cualquier momento, sin necesidad de abogado ni documentos autenticados para lo que **ONE TELECOMUNICACIONES** cuenta con los siguientes canales de atención:

- Formato de Pqrs publicado en Pagina web:  
<https://onetelecomunicaciones.com/formato-pqr/>
- Whastapp o llamar desde la comodidad de tu hogar a las líneas 6019191959 o 3052131666 en horario de Lunes a sábado 7:00 am a 10:00 pm y Domingos y Festivos 8:00 am a 8:00 pm.
- Oficinas de atención al cliente autorizadas para recibir Pqrs

**ONE TELECOMUNICACIONES SAS** le informa a sus clientes que cuentan con un término de seis (6) meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de tu factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura y de igual forma informa a sus clientes que es posible presentar su PQR antes de la fecha de pago oportuno caso en el que el usuario debe cancelar los montos no reclamados ya que en caso de no radicar la PQR antes de la fecha de pago oportuno el usuario debe pagar el 100% del valor de la factura.

**Requisitos mínimos para radicar tu PQR ante ONE TELECOMUNICACIONES SAS:** Le informamos a todos nuestros clientes que toda PQRs debe contener por lo menos los siguientes requisitos: a). Nombre completo. b). Tipo y Número de identificación. c). Hechos que generan la Pqrs. d). peticiones. e). Dirección física o correo electrónico para notificaciones f).servicio contratado con la empresa. Una vez este operador reciba la PQRs deberá registrar la misma y entregar al peticionario

constancia de radicación y un Código Único Numérico – CUN, que le permitirá consultar el estado del trámite.

**Tiempos de respuesta de las PQRs radicadas ante ONE TELECOMUNICACIONES SAS:** Siguiendo el ordenamiento vigente este operador dará respuesta a tu PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Si es necesario practicar pruebas este operador informará previamente al petitionario y en consecuencia contará con 15 días hábiles adicionales para emitir una respuesta

**¿Cuándo hay Silencio Administrativo Positivo (SAP)?** En caso dado que este operador NO genere la respuesta a la PQRs dentro del término legal antes establecido se entenderá que la misma es resuelta a favor del cliente y cumpliremos lo solicitado en un plazo máximo de 72 horas.

**Recursos de reposición y apelación:** En caso dado que el cliente no este de acuerdo con la respuesta a la PQRs relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación tiende el derecho a presentar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta de la PQRs **recurso de reposición ante este operador para que revise su decisión** y en forma subsidiaria puede solicitar la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio mediante el **recurso en subsidio de apelación**. Cuando la respuesta del recurso en subsidio de apelación sea parcialmente favorable o no favorable al cliente, este operador remitirá todo el expediente de la PQR a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que decida al respecto.

